

CCC Delta Server

Manuel d’utilisateur

40DHB0002 FRBH Version 1a (23/11/2001)

Contenu

Delta Server

Introduction

Delta Server reçoit les données du système téléphonique via le réseau local.

Delta Server est un élément auquel se connectent tous les modules CCC. Pouvant prendre en charge en même temps jusqu'à **80** connexions clients, il est constitué d'un logiciel qui veille à ce que toutes les activités du système téléphonique soient réalisées par l'intermédiaire de ces modules. La connexion d'un agent est un exemple d'activité qui a des effets manifestes sur les logiciels en temps réel Call Center View et Wallboard Manager.

Delta Server contient, en outre, un modèle de système téléphonique de telle sorte qu'à chaque démarrage d'un nouveau Call Center Module, ce dernier peut se synchroniser avec les données « du jour », assurant ainsi une cohérence entre les clients quel que soit le moment de démarrage.

Mise en route de Delta Server

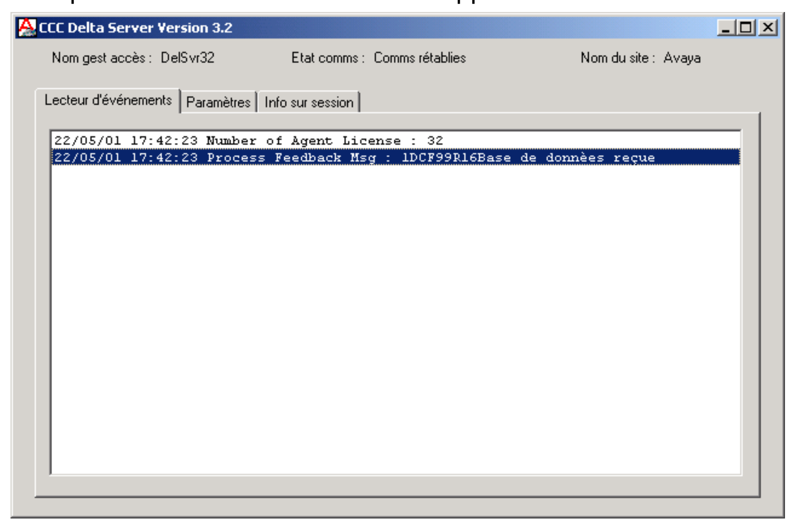
Assurez-vous que la connexion entre Delta Server et le système téléphonique est établie. Chaque fois que le PC serveur est mis sous tension, Delta Server démarre automatiquement. Toutefois, vous pouvez également lancer Delta Server en procédant comme suit :

– Cliquez sur le bouton **Démarrer** de la barre des tâches de Windows.

– Pointez sur **Programmes**.

– Pointez sur **Démarrage**.

– Cliquez sur **Delta Server**. Windows NT possède deux groupes de démarrage. Utilisez l'option inférieure. L'écran suivant apparaît



Les informations figurant sur cet écran sont les suivantes :

Nom Del Svr : un nom unique identifie l'application Delta Server affichée à l'écran Trouver le serveur au moment du démarrage d'une application de module CCC.
Etat comms : ce champ indique l'état de la liaison entre Delta Server et le système téléphonique.
Trois états sont possibles, à savoir : Init comms, Comms rétablies et Echec de comms.

– Init Comms – indique que Delta Server est en train d'initialiser et d'établir les communications avec le système téléphonique (ce qui se produit chaque fois que vous démarrez Delta Server).

– Comms rétablies – indique que la liaison est établie entre Delta Server et le système téléphonique.

– Echec de comms – indique que les communications entre Delta Server et le système téléphonique ont cessé.

Nom du site : cela identifie le nom du site du client. Le nom du site du client provient directement du fichier de licence.

Remarque – *Ne changez pas le nom du site. Si vous le faites, Delta Server ne fonctionnera pas correctement.*

Onglet Lecteur d'événements

Le Lecteur d'événements affiche les communications entre Delta Server et les applications CCC Module Client. Il peut également afficher des messages reçus des modules CCC connectés. Par défaut, le Lecteur d'événements affiche Messages d'erreur.

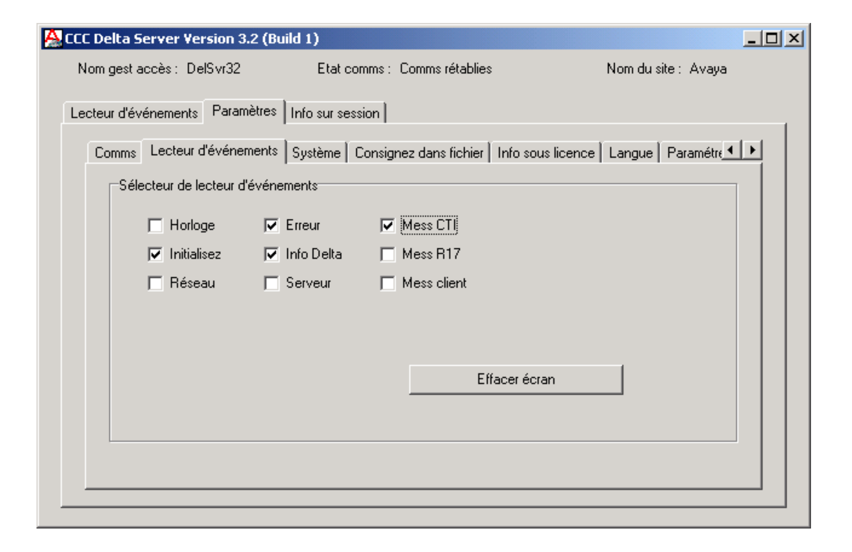
Certains événements sont toujours affichés même si vous n'avez pas sélectionné l'option particulière qui les concerne. Voici ces événements :

– Echec de Comms.
– Requêtes de licence.
– Echec d'acheminement de message.

Pour modifier la sélection du Lecteur d'événements :

1. Dans l'écran **Paramètres,** sélectionnez l'onglet **Lecteur d'événements**.
2. Cliquez pour sélectionner l'événement requis.
3. Pour effacer les messages affichés à l'écran Lecteur d'événements, cliquez sur *Effacer écran*.

Remarque : *Plus vous sélectionnez d'options, plus Delta Server sera lent.*



Onglet Paramètres

L'onglet **Paramètres** permet de configurer Delata Server. Les options disponibles sont :

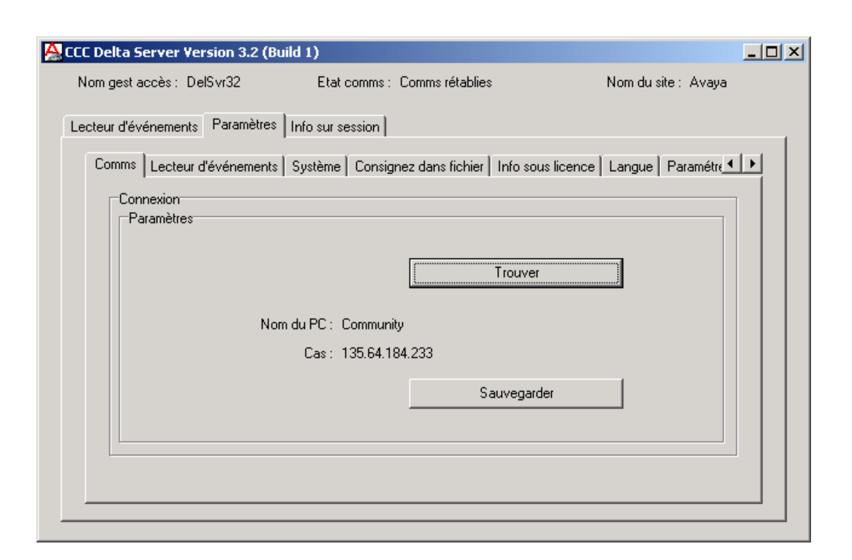
Comms

Cet écran affiche des informations sur le système téléphonique auquel Delta Server est connecté. Les informations sont les suivantes :

Nom du PC : Indique le nom du système téléphonique.
Cas : Adresse IP du système téléphonique.

Si vous modifiez le nom du PC et/ou le nom de l'adresse IP, vous devez absolument vous reconnecter au Delta Server en question.

1. Cliquez sur *Trouver*, dans l'écran **Trouver le serveur,** sélectionnez l'application Delta Server requise, puis cliquez sur *Connecter*.
2. Si l'application Delta Server souhaitée n'est pas répertoriée, cliquez sur *Avancé*.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes, puis cliquez sur *Rechercher*.
4. Parmi le ou les système(s) téléphonique(s) énumérés, sélectionnez l'application souhaitée puis cliquez sur *Connecter*.
5. Une fois que Delta Server est connecté au système téléphonique, cliquez sur *Sauvegarder*.



Lecteur d'événements

Vous pouvez sélectionner les événements que vous souhaitez superviser. Pour plus de détails, reportez-vous à « Onglet Lecteur d'événement », page 5.

Système

Cet écran affiche l'heure de réinitialisation automatique et le nom de Delta Server.

Heure réinitialisation auto

Cette option est uniquement utilisée par les applications CCC Module (autrement dit Call Center View). Si vous modifiez l'heure de réinitialisation dans l'application Call Center View, l'heure de réinitialisation dans Delta Server est automatiquement modifiée.

Heure réinitialisation auto permet de définir l'heure à laquelle les statistiques journalières sont automatiquement réinitialisées. L'heure est affichée en Heures:Minutes. L'heure par défaut est 00:01 (01 minute après minuit).

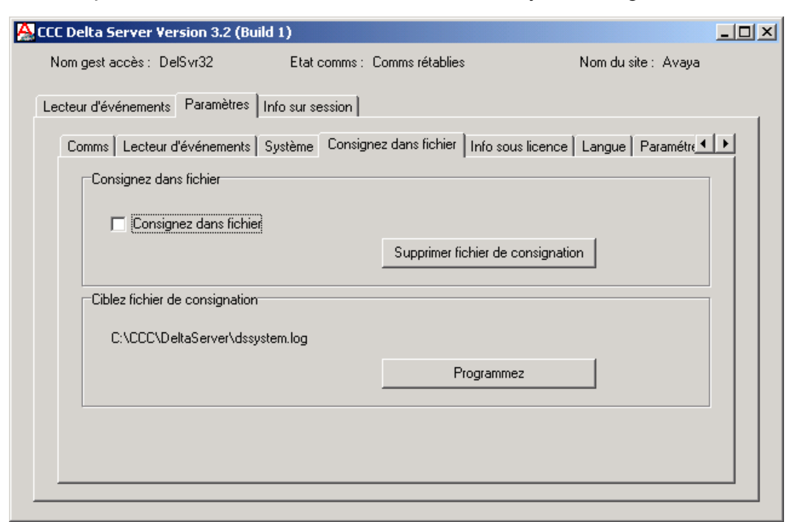
Pour modifier l'heure, mettez en surbrillance chaque champ, entrez la valeur souhaitée puis cliquez sur *Régler*.

Nom de Delta Server

Il est recommandé de ne pas changer ce nom.

Consignez dans fichier

Vous pouvez enregistrer les messages reçus par Delta Server dans un fichier. Le chemin d'accès par défaut est C:\ccc\DeltaServer\dssystem.log.



Info sur licence

Cet écran affiche le nombre d'agents disposant d'une licence dans CCC Modules.

Total disponible

Il s'agit du nombre total de licences d'agent.

Nombre restant

Il s'agit du nombre restant (au fur et à mesure que les agents se connectent, le nombre décroît).

Langue

Vous pouvez changer la langue de Delta Server. La langue par défaut est l'anglais. Pour modifier la langue, cliquez sur le bouton de la langue souhaitée.

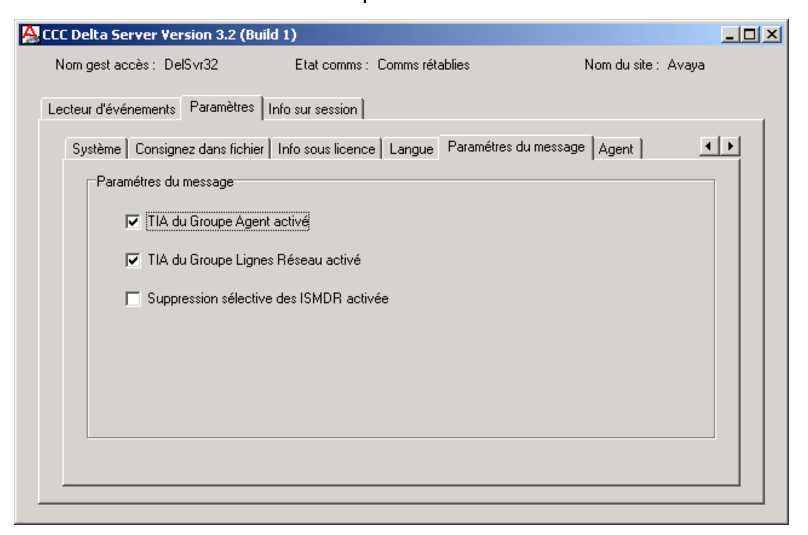
Paramètre du message

Temps d'activité (TIA) sont des messages produits par Delta Server puis transmis à Archiver. Lorsqu'une option est sélectionnée ☑, l'action a été activée.

« ☑ TIA de l'Agent Activé » – supprime la génération des TIA pour les groupes d'Agents respectifs. Ceci affecte le suivi de l'activité des agents, vous ne pouvez pas savoir pendant combien de temps les agents sont dans cet état.

« ☑ TIA du Groupe Agent Activé » – active la génération des TIA pour les groupes d'Agents respectifs.

« Suppression sélective des ISMDR Activée » – active / désactive les comptes-rendus SMDR internes dans un historique.



> ***Remarque :*** *Désactiver la génération des TIA réduit la quantité de données stockées dans la base de données de l 'Archiver. Toutefois, il convient également de noter que cela désactive les champs Temps passé en état pour les groupes concernés sur les rapports historiques.*

Agent

L'onglet Agent active/désactive les comptes-rendus sur les statistiques de chaque Agent (temps réel et historique). Pendant l'installation de Delta Server, il vous est demandé si vous souhaitez « Afficher les détails de l'agent ». Si vous sélectionnez « Non », les détails individuels de l'agent ne seront pas affichés, ni sur les écrans en temps réel ni dans les comptes-rendus historiques.

1. Pour afficher les Détails individuels de l'agent, cliquez sur *Basculer.* Un caractère alphanumérique s'affiche.
2. Vous devez vous connecter au site Internet des partenaires commerciaux d'Avaya. Ceci génère une clé de licence pour les fonctions complémentaires.
3. Dans l'onglet Agent, entrez la clé de licence puis cliquez sur *Changer.*

> ***Remarque :*** *Cette fonction a exclusivement été conçue pour le marché allemand ; elle n'est active que si vous avez sélectionné l'allemand comme langue d'installation.*

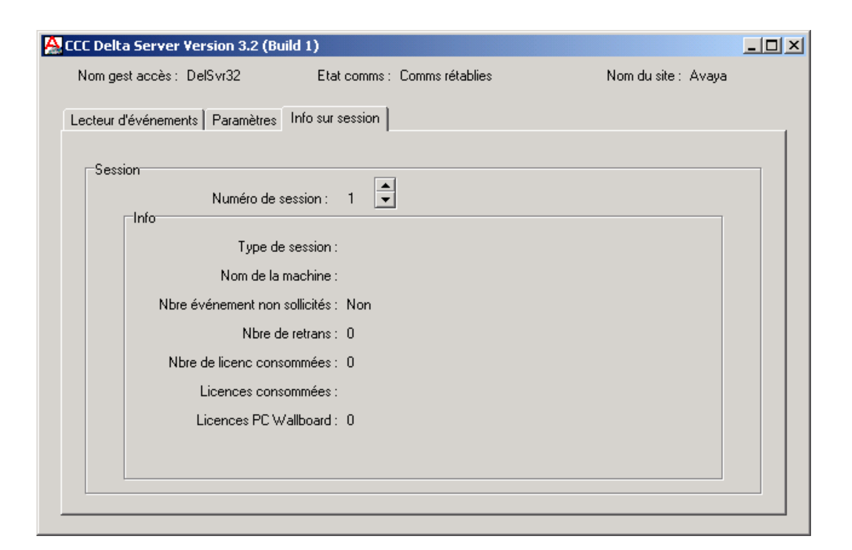
Onglet Info sur session

Cet onglet indique la ou les applications qui sont reliées à Delta Server. Au total, 80 applications peuvent être connectées à Delta Server.

Numéro de session : Le numéro de l'application.

Info : Les informations suivantes sont données à propos de chaque application connectée à Delta Server.

- **Type de session** – donne le nom de l'application connectée.
- **Nom de la machine** – le nom du PC sur lequel réside l'application.
- **Nbre événements non sollicités (Oui/Non)** – précise si la session a requis des événements non sollicités.
- **Nbre de retrans (0-10)** – indique la qualité de la réponse de l'application aux stimuli envoyés par le système téléphonique.
- **Nbre de licences consommées** – donne le nombre de licences utilisées.
- **Licences consommées** – énumère (par paire) les licences utilisées.
- **Licences de panneaux défilants PC** – nombre de licences de panneaux défilants PC actives utilisées dans cette session.



Index

Prière d'adresser tout commentaire ou suggestion relatif au présent document à l'adresse "gsspublishing@avaya.com".

Avaya Global SME Solutions
Sterling Court
15 – 21 Mundells
Welwyn Garden City
Hertfordshire
AL7 1LZ
Angleterre

Tél. : +44 (0) 1707 392200
Fax : +44 (0) 1707 376933

E-mail : contact@avaya.com
Site Internet : http://www.avaya.com